

**PENGARUH GENDER TERHADAP PERSEPSI PENILAIAN JARAK TEMPAT PEMBERHENTIAN
ANGKUTAN UMUM DI SEKITAR PELABUHAN KE LOKASI TERMINAL PENUMPANG
PELABUHAN TANJUNG PERAK**

**INFLUENCE OF GENDER ON PERCEPTION RATING DISTANCE THE PUBLIC TRANSPORT
STOPS AROUND PORT TO LOCATION PASSENGER TERMINAL PORT OF TANJUNG PERAK**

Imbang Danandjojo

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No, 5 Jakarta Pusat 10110
[email: dj_imbang@yahoo.co.id](mailto:dj_imbang@yahoo.co.id)

Diterima: 14 November 2014, Revisi 1: 5 Desember 2014, Revisi 2: 16 Desember 2014, Disetujui: 24 Desember 2014

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gender atau jenis kelamin pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak terhadap persepsi penilaian jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Metoda yang digunakan adalah *Chy Square test*. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai dekat, hasil uji hipotesis untuk tingkat kesalahan (α) antara 1-10% menunjukkan tidak terdapat perbedaan persepsi antar jenis kelamin pengguna jasa angkutan laut penumpang terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Untuk mengetahui karakteristik pelayanan alih moda penumpang dari angkutan umum ke angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Perak, perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut terhadap atribut pelayanan yang lain, seperti kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk mengetahui karakteristik penumpang, perlu dilakukan peninjauan lebih mendalam terhadap faktor usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, asal perjalanan, tujuan akhir perjalanan, dan lain-lain.

Kata Kunci: *gender, alih moda, angkutan umum, terminal penumpang pelabuhan, chy square test.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of gender or sex of sea transport passengers service users at the Port of Tanjung Perak to the perception of distance assesment of public transport stops around the harbor to the location of Port of Tanjung Perak Passenger Terminal. The method used is Chy Square test. The analysis showed that the average respondent assess the distance is close, hypothesis testing results for the error rate (α) between 1-10% showed no difference in perception between the sexes of sea transport passenger terminal to distance stops of public transport to the location of The Tanjung Perak Passenger Terminal. To determine the characteristics of transfer mode services of public transport to sea transport the Port of Tanjung Perak, further exploration needs to be done to the other service attributes, such as ease, comfort, security, and so forth. While to know the passengers characteristics, it needs to do more in depth assessment of the age factor, level of education, type of work, the origin and end destination of the trip, and others.

Keywords: *gender, transfer modes, public transport, the passenger terminal port, chy square test.*

PENDAHULUAN

Fasilitas layanan angkutan umum dari lokasi asal perjalanan menuju lokasi pelabuhan, merupakan salah satu fasilitas alih moda yang sangat diperlukan oleh setiap penumpang dan calon penumpang yang akan melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir perjalanannya menggunakan moda lain. Fasilitas alih moda ini merupakan salah satu bentuk jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk memudahkan pelaku perjalanan dalam alih moda. Dalam hal ini, bentuk-bentuk layanan transportasi tersebut merupakan jasa.

Jasa (*service*) adalah setiap tindakan, perbuatan, atau upaya, yang dapat ditawarkan kepada orang lain dan bersifat tidak tampak atau tidak berwujud (*intangible*), serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun bagi pemakainya. Produk jasa, dapat berkaitan dengan barang yang berwujud (*tangible goods*) atau tidak berkaitan sama sekali (Kotler, 1997). Kegiatan tersebut dapat dilakukan oleh penyedia jasa (*service provider* terhadap pelanggan), baik melalui orang maupun alat. Dalam hal ini, pelanggan yang menerima jasa dapat diwakili oleh dirinya sendiri atau oleh hak miliknya, tergantung pada yang membutuhkan jasa tersebut, sehingga jasa dapat juga disebut dengan pelayanan. Dalam kehidupan sehari-hari, sangat jarang ditemukan barang murni atau jasa murni, tetapi merupakan campuran antar keduanya, sehingga dapat saling melengkapi, yang satu melengkapi yang lain sebagai satu kesatuan produk.

Pada dasarnya, kualitas produk atau jasa yang diberikan suatu badan usaha dan kepuasan pelanggannya berhubungan erat dengan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan. Dengan kualitas produk yang memenuhi preferensi konsumen, akan mengikat pelanggan sehingga perusahaan tersebut tertanam dalam benak pelanggan. Hal ini, tentu saja menguntungkan perusahaan, karena pelanggan dapat melakukan promosi secara tidak langsung kepada teman, keluarga, ataupun kepada orang lain, untuk mengkonsumsi produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan (Kassali, 1998).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran serta merupakan salah satu tujuan mendasar bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, atau meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Fakta bahwa mendapatkan pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan, saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan.

Berbagai riset tentang kepuasan pelanggan telah menghasilkan beragam definisi dan tolok ukur mengenai kepuasan itu. Salah satunya adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Peranan pelayanan sangat penting, terutama pada badan usaha yang bergerak di bidang jasa. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan ini, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan fasilitas alih moda, dari moda darat ke moda angkutan laut, berupa ketersediaan angkutan umum menuju ke lokasi Pelabuhan Tanjung Perak. Persoalannya adalah pelanggan pengguna fasilitas alih moda ini memiliki karakteristik yang berbeda-beda, baik dari segi gender, usia, tingkat pendidikan, atau jenis pekerjaannya, yang diduga memiliki nilai persepsi yang berbeda-beda juga terhadap kualitas pelayanan yang dirasakannya. Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *gender* terhadap persepsi penilaian jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi terminal penumpang pelabuhan tanjung perak.

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi tumbuh dan berkembang sejalan dengan majunya tingkat kehidupan manusia. Oleh karena itu, jelas bahwa kebutuhan akan jasa transportasi adalah cermin dari kebutuhan

masyarakat. Semakin tinggi tingkat kegiatan masyarakat, mobilitas kegiatan masyarakat tersebut akan semakin tinggi juga dan pada gilirannya akan memerlukan pula peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Dalam hubungan inilah jasa transportasi merupakan permintaan turunan (*Derived Demand*) dari seluruh kegiatan lainnya, karena keperluan jasa transportasi akan mengikuti perkembangan kegiatan lain yang memanfaatkannya, sehingga transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, serta sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografis wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat (Aminah, n.d).

Pelayanan transportasi merupakan salah satu jenis produk jasa. Menurut Lancaster (1966), dalam menilai suatu produk barang atau jasa, sebenarnya pelanggan lebih menekankan pada nilai dari sekumpulan atribut yang ditawarkan oleh produk barang atau jasa itu, bukan pada barang atau jasa itu sendiri. Nilai setiap atribut tersebut disebut *utility*. Secara umum, produk jasa memiliki 4 karakteristik dasar, yaitu tidak teraba, tidak teratur, tidak dapat dipisahkan dari penyediaannya, dan tidak dapat disimpan.

Kualitas pelayanan menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh suatu badan usaha supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan badan usaha dalam memberi pelayanan yang berkualitas, dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh (Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi, 2004). Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh para pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima dengan layanan sesungguhnya

yang diharapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius dan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut, maka konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997, dalam Wisnalmawati, 2005). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi layanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi juga lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto, 2000, dalam Tasunar, 2006). Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno & Purnama, 2004).

Beberapa penelitian menilai kualitas jasa pelabuhan menggunakan beberapa dimensi dan variabel yang beraneka ragam. Kolanovic *et al.*, (2008), mendefinisikan variabel pelayanan pelabuhan berupa reliabilitas (*reliability*) dan kompetensi (*competency*). Reliabilitas terdiri dari 13 atribut, yaitu penundaan dan keberangkatan kapal, waktu tunggu B/M barang, rata-rata waktu kapal melakukan B/M barang, waktu tunggu truk untuk melakukan B/M barang di area terminal, waktu untuk melakukan *transshipment*, kesalahan dokumen, kelengkapan dokumen, kelengkapan informasi untuk kelengkapan dokumen, data statistik pelayanan, minimalisasi kegagalan pelayanan, pemantauan muatan, kemampuan konsisten dalam melakukan pelayanan, dan jaminan ketepatan waktu. Sedangkan aspek kompetensi terdiri dari 14 atribut, yaitu nilai tambah pelayanan, nilai asuransi, kesepahaman dengan pengguna,

keberlanjutan peningkatan pelayanan, kepuasan pelanggan, kemampuan manajemen, kemampuan melayani keperluan khusus, komunikasi dengan pelanggan, kecepatan menanggapi keberatan pelanggan, pelayanan khusus bagi pelanggan tetap, penyederhanaan administrasi, efisiensi dalam penyelesaian keberatan pelanggan, kepercayaan, serta kemampuan dan pengetahuan karyawan. Dalam penelitian tersebut, (Kolanovic *et al.*, 2008), juga mendefinisikan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang diajukan oleh (Parasuraman *et al.*, 1988), yaitu: (i) *Reliability*; (ii) *Accessibility*; (iii) *Competence*; (iv) *Acces*; (v) *Courtesy*; (vi) *Communicability*; (vii) *Credibility (Support)*; (viii) *Safeness*; dan (ix) *Appearance*.

Talley (2009) menemukan variabel-variabel pilihan atau indikator-indikator efektivitas kinerja pelabuhan terkait dengan tujuan efektivitas operasi, yaitu: (i) Rata-rata port charge per arus barang dalam ton; (ii) Rata-rata tingkat muat kapal, misalnya jumlah ton yang dibongkar pada sebuah kapal per jam waktu muat; (iii) Rata-rata tingkat bongkar kapal, misalnya jumlah ton yang dibongkar pada sebuah kapal per jam waktu bongkar; (iv) Rata-rata tingkat layanan muatan untuk kendaraan pelabuhan, misalnya ton muatan yang dimuat per kendaraan pelabuhan per jam waktu muat; (v) Rata-rata tingkat layanan bongkar untuk kendaraan pelabuhan, misalnya ton muatan yang dibongkar per kendaraan pelabuhan per jam waktu bongkar; (vi) Rata-rata waktu persen hari untuk masuk ke jalur pelabuhan pada dimensi kedalaman dan lebar yang diijinkan (*A Port Channel Accessibility Indicator*); (vii) Rata-rata waktu persen hari masuk ke tempat sandar pelabuhan pada dimensi kedalaman dan lebar yang diijinkan (*Port Berth Accesibility Indicator*); (viii) Rata-rata waktu persen hari jalur pelabuhan membuka untuk navigasi (*Port Channel Reliability Indicator*); (ix) Rata-rata waktu persen hari tempat sandar pelabuhan membuka untuk kapal bersandar (*Port Berth Reliability*); (x) Rata-rata waktu persen hari pintu masuk pelabuhan (*Port Entrance Gate*) terbuka untuk kendaraan darat (*Entrance Gate Reliability Indicator*); (xi) Rata-rata harapan terhadap

kemungkinan kerusakan kapal ketika berada dalam pelabuhan; (xii) Rata-rata harapan terhadap kemungkinan hilangnya peralatan kapal ketika berada di pelabuhan; (xiii) Rata-rata harapan kemungkinan kerusakan kendaraan ketika berada di pelabuhan; (xiv) Rata-rata harapan kemungkinan kerusakan terhadap kendaraan ketika berada di pelabuhan; (xv) Rata-rata harapan kemungkinan hilangnya peralatan kendaraan ketika berada di pelabuhan; (xvi) Rata-rata harapan kemungkinan kerusakan kargo ketika berada di pelabuhan; dan (xvii) Rata-rata harapan kemungkinan hilangnya muatan ketika berada di pelabuhan.

Panayides & Song, (2006), mendefinisikan kinerja pelayanan pelabuhan terdiri dari *price (cost advantage)*, *quality*, *reliability*, *customization*, dan *responsiveness*. Sedangkan (Tongzon, 2004), menentukan beberapa variabel pelayanan pelabuhan, yaitu tingkat efisiensi pelabuhan atau terminal, biaya penanganan muatan, kehandalan (reliabilitas), preferensi pemilihan pelabuhan, dan kedalaman alur pelayanan. Dalam penelitian yang lain, (Tongzon, 2002) menggunakan beberapa variabel yang menentukan daya saing pelabuhan, yaitu efisiensi, frekuensi kunjungan kapal, kelengkapan infrastruktur, lokasi, biaya pelabuhan, respon yang cepat terhadap pengguna, serta reputasi terhadap kerusakan barang.

Indikator pelayanan transportasi menurut versi Dokumen SISTRANAS (2005), merupakan alat ukur dalam menentukan tingkat pencapaian keberhasilan pembangunan SISTRANAS dikaitkan dengan misi yang diembannya serta merupakan alat untuk mengetahui dampak dari suatu kebijakan yang telah dilakukan. Mengacu pada sasaran SISTRANAS, yaitu terciptanya pelayanan transportasi yang efektif dan efisien tanpa mengorbankan *cost recovery* dalam pemberian pelayanan transportasi, maka sasaran SISTRANAS adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, dan rendah polusi, serta efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi

dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional, , yaitu: (i) Selamat (*Safe*); (ii) Aksesibilitas tinggi (*High Accessibility*); (iii) Terpadu (*Integrated*); (iv) Kapasitas mencukupi (*Sufficient Capacity*); (v) Teratur (*Reguler*); (vi) Lancar dan cepat (*Smooth and Speedy*); (vii) Mudah dicapai (*Convenient*); (viii) Tepat waktu (*Punctuality*); (ix) Nyaman (*Comfort*); (x) Tarif terjangkau (*Affordable Tariff*); (xi) Tertib (*Discipline*); (xii) Aman (*Secure*); (xiii) Polusi rendah (*Low Pollution*); dan (xiv) Efisien (*Efficient*).

Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi suatu badan usaha, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang

terhadap produknya. Namun, jika tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, mungkin pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000). Sedangkan menurut Tse & Wilton (1988, dalam Lupiyoadi, 2004), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Tabel 1. Kompilasi Hasil Penelitian Terdahulu, Terkait Dengan Atribut Pelayanan di Pelabuhan

No	Penulis	Thn	Tujuan	Alat Analisis	Variabel yg Diamati	Hasil Penelitian
1	Pratama et al.	n.d	Mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang kapal ferry rute Ujung-Kamal terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), dan mengetahui strategi yang akan digunakan meningkatkan kinerja perusahaan	IPA dan SWOT	Kebersihan kabin atas kapal, kelengkapan fasilitas kapal ferry, kondisi fisik fasilitas kapal ferry, keamanan saat turun dan naik kapal ferry, jaminan keamanan dalam perjalanan, ketegasan ABK dalam menyikapi masalah, lama perjalanan kapal ferry, penataan pada kabin bawah kapal ferry, informasi mengenai tarif tujuan dan jadwal, lokasi pembelian tiket, kenyamanan di ruang tunggu, dan lama waktu bongkar muat.	Kuadran I: kebersihan kabin atas kapal, kelengkapan fasilitas kapal, dan kondisi fisik fasilitas kapal; Kuadran II: keamanan saat turun/naik kapal, jaminan keamanan dalam perjalanan, ketegasan ABK dalam menyikapi masalah, lama perjalanan, dan penataan pada kabin bawah; Kuadran III: informasi mengenai tarif tujuan dan jadwal, lokasi pembelian tiket, kenyamanan ruang tunggu, dan Lama waktu bongkar muat. Strategi SO1 memasang perangkat elektronik di ruang tunggu keberangkatan yang berisi tentang informasi jadwal, tarif, dan tujuan; Strategi WO1, menambah jumlah ABK yang bertugas di pintu gerbang kendaraan dek bawah dan atas untu menjaga keamanan saat naik/turun kapal; Strategi ST1, memberikan semua informasi terkini mengenai semua keadaan alam yang ada di perairan Selat Madura; Strategi WT1, melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap kondisi fisik dermaga I, II, dan III.
2	Rini	2007	Memahami penilaian penumpang terhadap mutu pelayanan <i>Busway</i> , menemukan faktor-faktor permasalahan yang mempengaruhinya, dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator.	Analisis Faktor	<i>Realibility, Responsiveness, Emphaty, Assurance, dan Tangiable.</i>	Faktor 1: Keamanan serta ketersediaan fasilitas dan pelayanan petugas; Faktor 2: Penanganan parker; Faktor 3:,Pelayanan armada bus; Faktor 4: <i>Ticketing</i> ; Faktor 5: Kebersihan dan kenyamanan; Faktor 6: Fasilitas tempat penyeberangan dan jalan akses masuk halte; Faktor 7: Aksesibilitas; Faktor8: Keselamatan; Faktor 9: Pelayanan umum operator; dan Faktor 10: Faktor pendukung.

3	Mutia	2008	Mendeskripsikan karakteristik konsumen kapal penumpang PT. PELNI, menganalisis persepsi dan harapan konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI, menganalisis faktor eksternal dan internal dengan persepsi konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI, Serta menganalisis tingkat kesesuaian persepsi dan harapan konsumen terhadap citra pelayanan kapal penumpang PT. PELNI	Tabulasi silang, <i>Rank Spearmann</i> , dan Rumus tingkat kesesuaian.	Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, pekerjaan, frekuensi menggunakan kapal penumpang, motif perjalanan konsumen pengguna kapal PT. (Persero) PELNI.	Persepsi konsumen terhadap bentuk pelayanan <i>reliability</i> cukup baik, <i>responsiveness</i> cukup baik, <i>assurance</i> baik, <i>empathy</i> adalah baik, dan <i>tangibles</i> baik. citra pelayanan jasa kapal penumpang PT. PELNI adalah baik. Usia, tingkat pendapatan, dan motif konsumen, tidak memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangible</i> . Media komunikasi memiliki hubungan dengan konsumen terhadap <i>reliability</i> dan kelas kapal memiliki hubungan dengan persepsi konsumen terhadap <i>reliability</i> dan <i>tangible</i> . Tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang rendah atau perlu perbaikan adalah <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>assurance</i> , sedangkan yang memiliki persentase tingkat kesesuaian yang tinggi adalah <i>empathy</i> dan <i>tangibles</i> .
4	Anggra hini	2010	Mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan laut Ro-Ro di Banjarmasin.	Analisis Faktor	Tidak dijelaskan	9 faktor utama pelayanan angkutan laut Ro-Ro, yaitu kenyamanan di ruang tunggu penumpang, kondisi dermaga, biaya, pelayanan di atas kapal, kesesuaian tarif dengan pelayanan, kejelasan informasi operasional, proses bongkar muat kendaraan ataupun barang, ketersediaan peralatan keselamatan dan kapasitas ruang muat di atas kapal, serta kondisi fisik kapal. Aspek pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan di Pelabuhan Banjarmasin adalah pengembangan Dermaga Trisakti, pemberian informasi yang jelas mengenai operasional angkutan laut Ro-Ro, serta peningkatan kenyamanan di ruang tunggu penumpang.
5	Putra	2011	Menganalisis hubungan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa pelabuhan rakyat Kota Bau-bau, khususnya Pelabuhan Rakyat Jembatan Batu dan Sulaa.	Korelasi sederhana Tau Kendall, Koefisien Konkordansi Kendall, serta Koefisien Determinasi	<i>Realibility</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Emphaty</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Tangible</i> .	Ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan, dimensi <i>tangibility</i> sebesar 52,0%, <i>reliability</i> 64,9%, <i>responsiveness</i> 57,1 %, <i>assurance</i> 45,0%, dan <i>emphaty</i> 64,1%, terhadap variabel kepuasan. Koefisien determinasi indikator tiap dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan berpengaruh sebesar 75% dan 25% indikator lainnya tidak teramati dalam penelitian ini.

						Pengaruh kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap kepuasan pemilik ataupun nahkoda kapal yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada Pelabuhan Jembatan Batu dan Sulaa saat ini adalah kecukupan jumlah buruh pelabuhan, kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan, kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan, kecepatan pelayanan, pengelolaan dokumen, kehandalan sarana pelabuhan, kehandalan fasilitas pelayanan, dan keamanan pelabuhan.
6	Aulia	2011	Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas.	Regresi Linear Berganda	<i>Realibility, Responsiveness, Emphaty, Assurance, dan Tangiable.</i>	Kualitas pelayanan <i>Realibility (X₁), Assurance (X₂), Emphaty (X₃), Tangible (X₄), dan Responsiveness (X₅)</i> , secara bersama-sama berpengaruh positif, dengan persamaan regresi $Y = 2,621 + 0,105 X_1 + 0,182 X_2 + 0,145 X_3 + 0,110 X_4 + 0,373 X_5$. Dari hasil uji-F, kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun, hasil uji parsial (uji-t), setiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk <i>Realibility</i> sebesar 0,42%, <i>Assurance</i> sebesar 0,30%, <i>Tangible</i> sebesar 0,00%, <i>Emphaty</i> sebesar 0,40%, dan <i>Responsiveness</i> sebesar 0,17%.
7	Ghufroni	2012	Mengetahui kinerja jasa pelayanan pelabuhan tingkat kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Jangkar.	IPA	Tidak dijelaskan	Kinerja pelayanan pelabuhan secara umum cukup baik, tetapi perlu pemberahan agar pelayanan lebih maksimal. Berdasarkan tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan, ada dua indikator pelayanan yang kurang memuaskan. Saran perbaikan, perlu pemberahan fasilitas yang kondisinya tidak terawat atau rusak, seperti <i>dolphin, trestle</i> dermaga, areal parkir kendaraan, dan tiga unit toilet pelabuhan, perlu adanya peningkatan kualitas kompetensi SDM. Hasil analisis IPA tentang tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan, ada indikator yang harus diprioritaskan dalam perbaikan, yaitu asuransi kecelakaan.
8	Wicaksono	2013	Menganalisis kinerja PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Banyuwangi.	<i>Balanced Scorecard</i> . Metode kuesioner	Visi misi perusahaan, target tiap perspektif oleh perusahaan, serta pengukuran kinerja dari tiap perspektif.	4 perspektif yang dianalisis telah melampaui target yang ditetapkan perusahaan. Diharapkan perusahaan dapat lebih meningkatkan kinerja yang telah melampaui target, sehingga dapat membawa perusahaan ke arah yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Atribut pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan dicapai (*Convenient*), dalam arti bahwa pelayanan menuju kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan mudah bagi masyarakat pengguna jasa melalui informasi yang jelas, kemudahan mendapat tiket, kemudahan alih kendaraan, dan lain sebagainya, yang dapat diukur, antara lain, waktu dan biaya yang digunakan dari tempat asal ke kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan. Di sisi lain, faktor yang mempengaruhi besarnya nilai kualitas atribut pelayanan transportasi, antara lain adalah karakteristik pelaku perjalanan, berupa jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, karakteristik pelaku perjalanan ditinjau dari sisi *gender* atau jenis kelamin.

Kai Kuadrat

Dalam suatu penelitian, seringkali para pengamat tertarik pada masalah yang berhubungan dengan suatu obyek atau respon yang pada dasarnya dapat dibagi ke berbagai macam kategori. Sebagai contoh, meneliti bagaimana respon seseorang terhadap opini tertentu, apakah mereka akan setuju, menentang, atau netral terhadap opini tersebut. Untuk menganalisis gejala-gejala seperti contoh tersebut, Metoda Kai Kuadrat dapat digunakan. Dalam analisisnya, jumlah kategori dapat dibagi ke dalam dua atau lebih, tergantung pada obyek ataupun respon yang ingin diamati. Kegunaan metoda ini ditujukan untuk menguji adanya perbedaan yang cukup berarti atau signifikan antara sejumlah pengamatan suatu obyek atau respon tertentu pada setiap klasifikasinya terhadap nilai harapannya (*expected value*) yang berdasarkan hipotesis nolnya. Di lain pihak, pengujian *Kai Kuadrat* atau χ^2 dapat juga digunakan untuk menguji independensi antara suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Jika perbedaan antara hasil pengamatan dan harapannya relatif kecil, maka χ^2 juga akan semakin kecil, dan sebaliknya, jika perbedaan antara hasil pengamatan dan harapannya sangat besar, akan menyebabkan χ^2 menjadi besar.

Konsekuensinya, semakin besar χ^2 , maka ada kemungkinan hasil pengamatan yang diperoleh selama penelitian bukan berasal dari populasi yang dijadikan dasar penentuan H_0 tersebut. Pada pengujian χ^2 ini, distribusi χ^2 memiliki derajat kebebasan sebesar $(k - 1)$ atau $df(k - 1)$. Untuk kasus satu macam sampel yang memiliki k kategori dan jumlah pengamatan sebesar N , maka setiap sel kategori mempunyai nilai

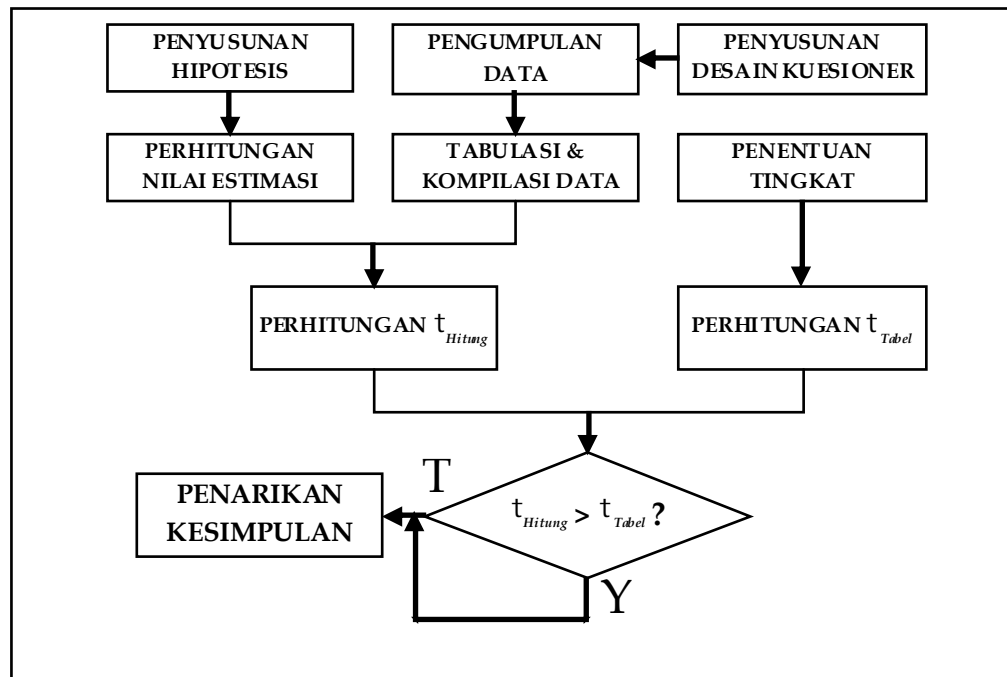
harapan (E_i) sebesar $\frac{N}{k}$. Jika H_0 menyatakan

bahwa proporsi tiap kategori sama, maka dapat diharapkan bahwa hasil pengamatan sama dengan harapannya, sedangkan hipotesis alternatifnya adalah hasil pengamatan tidak sama dengan harapannya. Berdasarkan uraian di atas, maka langkah-langkah yang dilakukan dalam penggunaan Uji Kai Kuadrat adalah: (i) Menyusun hipotesis; (ii) Melakukan perhitungan χ^2_{Hitung} ; dan (iii) Menentukan nilai kritis χ^2_{Tabel} berdasarkan tingkat kesalahan (α) sesuai yang diinginkan, yaitu $\chi^2_{\alpha, df(k-1)}$ kemudian membandingkan antara χ^2_{Hitung} dengan χ^2_{Tabel} . Jika χ^2_{Hitung} lebih kecil χ^2_{Tabel} maka H_0 **diterima**. Jika χ^2_{Hitung} lebih besar atau sama dengan χ^2_{Tabel} H_0 **ditolak**.

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian di atas, disusun suatu metodologi penyelesaian masalah yang prosesnya diawali dari penyusunan desain kuesioner, dan selanjutnya dilakukan proses pengumpulan data di lokasi obyek penelitian. Dari hasil proses pengumpulan data, dilakukan kompilasi dan pentabulasian data, sesuai jenis kelamin dan nilai persepsi yang diberikan terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Langkah berikutnya adalah penyusunan hipotesis awal (H_0) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan persepsi penilaian antar jenis kelamin terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai estimasi, sesuai hipotesis awal bahwa tidak ada perbedaan antar jenis kelamin, dan dilakukan proses perhitungan nilai χ_{Hitung} dan χ_{Tabel} sesuai

dengan tingkat kesalahan (Γ) yang diinginkan. Hasil perhitungan tersebut, selanjutnya dibandingkan dan, pada akhirnya, dilakukan penarikan kesimpulan. Secara sederhana, proses

penyelesaian masalah tersebut di atas, disusun dalam suatu diagram yang disajikan pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Metodologi Penyelesaian Masalah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan informasi yang dihimpun dari lokasi survai, meliputi gambaran umum obyek penelitian dan hasil pengumpulan opini pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak, yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

A. Gambaran Umum Pelabuhan Tanjung Perak

Tanjung Perak merupakan salah satu pelabuhan pintu gerbang di Indonesia dan menjadi pusat kolektor serta distributor barang ke Kawasan Timur Indonesia. Pelabuhan Tanjung Perak juga merupakan pusat pelayaran intersulir Kawasan Timur Indonesia karena letaknya yang sangat strategis dengan dukungan daerah *hinterland* Jawa Timur yang potensial. Pelabuhan Tanjung Perak telah memberikan kontribusi yang cukup besar bagi perkembangan ekonomi yang memiliki peranan yang sangat penting bagi peningkatan lalu lintas perdagangan di Jawa Timur maupun KTI. Pelabuhan Tanjung Perak merupakan

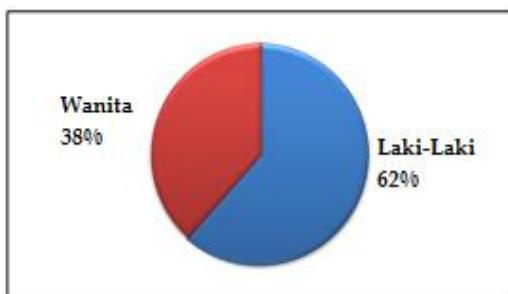
pelabuhan wajib pandu yang bertugas memandu kapal untuk olah gerak dalam pelabuhan. Untuk tugas pemanduan, para pandu *stand by* di Stasiun Karang Jemuang selama 24 jam. Sebagai pelabuhan utama, Pelabuhan Tanjung Perak mempunyai peran dan fungsi yang sangat strategis, yaitu sebagai penunjang untuk memperlancar kegiatan arus lalu lintas transportasi angkutan laut dan sebagai penggerak dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian di Jawa Timur pada khususnya dan KTI pada umumnya. Peran dan fungsi tersebut sangat dominan serta saling melengkapi satu sama lain. Dengan demikian, *hinterland* Pelabuhan Tanjung Perak meliputi seluruh wilayah Provinsi Jawa Timur, serta sebagian wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Di samping itu, Pelabuhan Tanjung Perak juga sebagai pelabuhan *transshipment* (alih muatan) barang-barang dari KTI, baik untuk tujuan kegiatan perdagangan internasional maupun domestik, atau sebaliknya.

B. Hasil Pengumpulan Data Wawancara Penumpang

Hasil pengumpulan data wawancara penumpang angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Perak yang dilakukan menjelang lebaran tahun 2014, disusun dan dikompilasi menurut jenis kelamin responden, nilai persepsi yang diberikan terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, dan menurut kombinasi antara jenis kelamin dan nilai persepsi terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Berdasarkan hasil survei, diperoleh 226 responden dari 250 kuesioner yang disebar, bersedia menjawab pertanyaan dalam kuesioner yang disusun. Hasil kompilasi data yang diperoleh, dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Hasil pengumpulan data menurut Jenis Kelamin.

Hasil pengumpulan berdasarkan jenis kelamin, diperoleh responden laki-laki sebanyak 139 responden atau 61,50% dan responden wanita sebanyak 87 responden atau 38,50%. Dalam bentuk diagram, hasil perolehan responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 3.

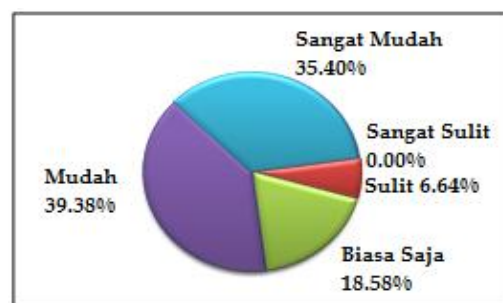


Sumber: Data diolah

Gambar 3. Diagram Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

2. Hasil pengumpulan data menurut persepsi penilaian terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak.

Seperti dijelaskan sebelumnya, penilaian responden terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak juga dikelompokkan dalam 5 kategori, yaitu 1 yang bermakna sangat jauh, 2 yang bermakna jauh, 3 yang bermakna biasa saja, 4 yang bermakna dekat, dan 5 yang bermakna sangat dekat. Hasil pengumpulan berdasarkan persepsi penilaian responden diperoleh 15 responden atau 6,64% menilai jauh, 42 responden atau 18,58% menilai biasa saja, 89 responden atau 39,38% menilai dekat, dan 80 responden atau 35,40% menilai sangat dekat. Sedangkan responden yang menilai sangat jauh, tidak ada. Dalam bentuk diagram, hasil perolehan responden menurut penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, dapat dilihat pada gambar 4.



Sumber: Data diolah

Gambar 3. Diagram Komposisi Responden Menurut Persepsi Penilaian

C. Analisis

Proses analisis diawali dengan menentukan hipotesis, perhitungan nilai aktual hasil survei, perhitungan nilai estimasi, perhitungan nilai x_{Hitung} perhitungan nilai

x_{Tabel} berdasarkan standar *error* yang ditetapkan, uji hipotesis, dan terakhir, penarikan kesimpulan.

1. Hipotesis

Karena penelitian ini ditujukan untuk

menguji adanya perbedaan persepsi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum dari rumah ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, dengan dugaan bahwa tidak ada perbedaan persepsi di antara jenis kelamin, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

H_0 : Tidak ada perbedaan persepsi penilaian terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, menurut jenis kelamin;

H_1 : Ada perbedaan persepsi penilaian terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, menurut jenis kelamin.

2. Perhitungan Nilai Aktual Komposisi Responden menurut Jenis Kelamin dan Nilai Persepsi terhadap Jarak Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Di Sekitar Pelabuhan Ke Lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

Hasil perhitungan nilai aktual komposisi responden menurut jenis kelamin dan persepsi penilaian terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak didasarkan pada hasil perhitungan tabulasi silang antara jenis kelamin dan persepsi penilaian terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Hasil perhitungan tabulasi silang nilai aktual komposisi responden menurut jenis kelamin dan persepsi penilaian terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak tersebut, tabel 2. Nilai rata-rata sebesar 4,0354 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak menilai jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak adalah dekat.

Tabel 2. Komposisi Responden menurut Kombinasi antara Jenis Kelamin dan Persepsi Penilaian Jarak Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Di Sekitar Pelabuhan Ke Lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

No	Jenis kelamin	Frekuensi Responden menurut Persepsi					Total
		Sangat Jauh	Jauh	Sedang	Dekat	Sangat Dekat	
1	Laki-laki	0	6	25	59	49	139
2	Wanita	0	9	17	30	31	87
	Total	0	15	42	89	80	226
Rata-rata							4,0354

Sumber: Hasil Analisis

3. Perhitungan Nilai Estimasi Komposisi Responden menurut Jenis Kelamin dan Nilai Persepsi terhadap Jarak Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Di Sekitar Pelabuhan Ke Lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

Berdasarkan data hasil tabel silang antara jenis kelamin dan penilaian persepsi jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, hasil perhitungan nilai estimasi dengan

rata-rata deviasi nilai sebesar 0,0000. Nilai deviasi terbesar adalah 4,2611 dan nilai persepsi 4 yang berarti bahwa jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak dekat dan nilai deviasi terkecil adalah 0,0000 dan nilai persepsi 1 yang berarti bahwa jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak sangat jauh. Hal ini memberi gambaran bahwa ada

perbedaan secara signifikan antara data kondisi aktual dan data hasil perhitungan estimasi. Hasil perhitungan estimasi, disajikan pada tabel 3.

4. Perhitungan nilai x_{Hitung}

Berdasarkan hasil perhitungan nilai x_{Hitung} diperoleh gambaran bahwa menurut jenis kelamin, nilai tertinggi dicapai oleh jenis kelamin wanita, yaitu 1,80192, sedangkan terendah dicapai oleh jenis kelamin laki-laki, yaitu 0,00084. Di sisi lain, menurut kelompok nilai persepsi, nilai tertinggi dicapai oleh nilai persepsi 3, yaitu biasa saja, sedangkan nilai terendah dicapai oleh kelompok nilai persepsi 1, yaitu jauh. Dari hasil perhitungan ini, total nilai x_{Hitung} diperoleh sebesar 3,86316.

Hasil perhitungan secara lengkap berdasarkan jenis kelamin dan persepsi penilaian jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak, disajikan pada tabel 4.

5. Perhitungan nilai x_{Tabel}

Perhitungan x_{Tabel} didasarkan pada ketentuan bahwa derajat kebebasan sebesar 4 yang diperoleh dari hasil perhitungan perkalian antara jumlah jenis kelamin dikurangi satu dengan jumlah kelompok nilai dikurangi satu. Hasil perhitungan nilai x_{Tabel} berdasarkan standar *error* yang ditentukan berkisar antara 1-10%, disajikan pada tabel 5.

Tabel 3. Estimasi Komposisi Responden menurut Kombinasi Antara Jenis Kelamin dan Penilaian Persepsi Jarak Tempat Pemberhentian Angkutan Umum Di Sekitar Pelabuhan Ke Lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak

No	Kelompok Usia	Estimasi Frekuensi Responden menurut Persepsi					Total
		Sangat Jauh	Jauh	Sedang	Dekat	Sangat Dekat	
1	Laki-laki	0,0000	9,2257	25,8319	54,7389	49,2035	139.0000
2	Wanita	0,0000	5,7743	16,1681	34,2611	30,7965	87.0000
Total		0,0000	15,0000	42,0000	89,0000	80,0000	226.0000

Sumber: Hasil Analisis

Tabel 4. Perhitungan Nilai x_{hitung}

No	Kelompok Usia	Estimasi Frekuensi Responden menurut Persepsi					Total
		Sangat Jauh	Jauh	Sedang	Dekat	Sangat Dekat	
1	Laki-laki	-	1.12782	0.02679	0.33170	0.00084	1.48715
2	Wanita	-	1.80192	0.04280	0.52995	0.00135	2.37602
Total		-	2.92974	0.06959	0.86165	0.00219	3.86316

Sumber: Hasil Analisis

Tabel 5. Perhitungan Nilai x_{tabel}

No	r	d(f - 1)	t_{Tabel}	No	r	d(f - 1)	t_{Tabel}
1	0.01	4	13.27670	6	0.06	4	9.04437
2	0.02	4	11.66784	7	0.07	4	8.66643
3	0.03	4	10.71190	8	0.08	4	8.33653
4	0.04	4	10.02552	9	0.09	4	8.04344
5	0.05	4	9.48773	10	0.10	4	7.77944

Sumber: Hasil Analisis

6. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis, menunjukkan bahwa pada nilai standar *error* antara 1-10%, nilai c_{Tabel} lebih besar daripada nilai c_{Hitung} . Hasil perhitungan ini memberi gambaran bahwa hipotesis awal (H_0) diterima dan

memberi makna bahwa tidak terlihat adanya perbedaan persepsi penilaian di antara jenis kelamin terhadap persepsi penilaian jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Hasil

proses analisis pengujian hipotesis dan penarikan kesimpulannya, secara rinci disajikan pada tabel 6. Berdasarkan hasil analisis ini, menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak terhadap jarak

tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak memang mudah dan cenderung sangat mudah, ditinjau dari segi jenis kelamin apapun.

Tabel 6. Perhitungan Uji Hipotesis

No	r	d(f - 1)	t _{Tabel}	t _{Hitung}	Kesimpulan	No	r	d(f - 1)	t _{Tabel}	t _{Hitung}	Kesimpulan
1	0.01	4	13.27670	3.97045	H ₀ Diterima	6	0.06	4	9.04437	3.97045	H ₀ Diterima
2	0.02	4	11.66784	3.97045	H ₀ Diterima	7	0.07	4	8.66643	3.97045	H ₀ Diterima
3	0.03	4	10.71190	3.97045	H ₀ Diterima	8	0.08	4	8.33653	3.97045	H ₀ Diterima
4	0.04	4	10.02552	3.97045	H ₀ Diterima	9	0.09	4	8.04344	3.97045	H ₀ Diterima
5	0.05	4	9.48773	3.97045	H ₀ Diterima	10	0.10	4	7.77944	3.97045	H ₀ Diterima

Sumber: Hasil Analisis

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi antar jenis kelamin pengguna jasa angkutan laut penumpang terhadap fasilitas alih moda berupa jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak. Persepsi pengguna jasa angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak terhadap jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak memang dekat dan cenderung sangat dekat, ditinjau dari segi jenis kelamin apapun. Pengujian hipotesis dilakukan dengan standar *error* berkisar antara 1-10%. Hipotesis awal (H_0) tidak ditolak pada tingkat kesalahan 1-10%. Nilai persepsi didefinisikan dalam 5 kelompok, yaitu sangat jauh (1), jauh (2), sedang (3), dekat (4), dan sangat dekat (5).

Beberapa saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut: (i) Perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut mengenai persepsi fasilitas alih moda berupa jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak ini, terkait dengan kemudahannya, kenyamanannya, keamanannya, dan lain sebagainya, sehingga persepsi penilaian pengguna jasa angkutan laut penumpang terhadap fasilitas alih moda berupa jarak berjalan kaki antara lokasi pemberhentian angkutan umum dan lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan

Tanjung Perak menjadi lebih komprehensif dari segi karakteristik kualitas pelayanannya; dan (ii) Perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut mengenai persepsi fasilitas alih moda berupa jarak tempat pemberhentian angkutan umum di sekitar pelabuhan ke lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak ini, ditinjau dari sisi usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, asal perjalanan, tujuan akhir perjalanan, dan lain-lain, sehingga persepsi penilaian pengguna jasa angkutan laut penumpang terhadap fasilitas alih moda berupa jarak berjalan kaki antara lokasi pemberhentian angkutan umum dan lokasi Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak menjadi lebih komprehensif dari segi karakteristik pengguna jasanya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala OP Tanjung Perak dan General Manajer PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak, atas ijin yang diberikan untuk melakukan wawancara kepada responden angkutan laut penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak.

DAFTAR PUSTAKA

Aminah, Siti., (n.d), *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*, Jurusan Ilmu Politik FISIP, Universitas Airlangga, <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Transportasi%20Publik%20dan%20Aksesibilitas.pdf>, diunduh tanggal 06 Mei 2014, Pukul 05:34PM;

- Anggrahini, Wahyu, 2010. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan laut Ro-Ro: Studi Kasus Pelabuhan Banjarmasin*. Jurnal Penelitian Transportasi Laut. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Laut. Jakarta. Vol. 12, No. 4, pp. 230-244;
- Aulia, Tamara., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Hasanuddin, Makassar;
- Ghufroni, Alfian Zaki., 2012. *Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang terhadap Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Jangkar Di Kabupaten Situbondo*. Universitas Negeri Malang, <http://jurnal-online.um.ac.id/data/artikel/artikel1530BD4EBE7F65604CA29FE853E21943.pdf>, Diunduh tanggal 25 April 2014, Pukul 06:39AM;
- Kassali, Reinald, 1998. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, dan Positioning*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta;
- Kolanovic, Ines., Skenderovic, Julije., & Zenzerovic, Zdenka., 2008. Defining The Port Service Quality Model By Using The Factor Analysis. *Postmorvo*. Vol. 2, pp. 283-297;
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi Offset. Jogjakarta;
- Kotler, Philip., 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*, (Edisi pertama). Alih Bahasa Susanto, AB., Penerbit Salemba Empat. Jakarta;
- Lancaster, KJ., 1966. *A New Approach to Consumer Theory*. Journal of Political Economy, 74, April, pp. 132-57;
- Lupiyoadi, Rambat., 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. PT Salemba Empat. Jakarta;
- Mutia, Mira Nur., 2008. *Citra Pelayanan Jasa Kapal Penumpang PT. PELNI Office*. Jakarta. Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat. Fakultas Pertanian. Bogor;
- Panayides, Photis M., & Song, Dong-Wook., 2006. *Supply Chain Orientation and Port Performance*. IAME, University of Hongkong;
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., & Berry, LL., 1988. *SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of The Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12; Panayides & Song
- Pratama, Rizky Nur., Prasetyo F, Achmad., Wicaksono, M, A., Anwar, M Ruslin., (n.d) *Studi Identifikasi Karakteristik Moda Penyeberangan Di Pelabuhan Ujung – Kamal, Setelah Beroperasinya Jembatan Suramadu*, Jurusan Sipil, Fakultas teknik Universitas Brawijaya, Malang;
- Rini, Indri Nurvia Puspita., 2007. *Analisis Persepsi Penumpang terhadap tingkat pelayanan Busway (Studi Kasus Busway Trans Jakarta Koridor I)*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang;
- Suratno, FG, Sri., & Purnama, Nursya'bani., 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen* Vol. 7, No. 1, pp. 69-87;
- Talley, Wayne K., 2009. *Port Economics*, Routledge. New York;
- Tasunar, Nanang., 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1, Mei 2006, pp. 41-62;
- Tongzon, J., 2004. Determinants of Competitiveness In Logistics: Implications for The Region. *International Conference on Competitiveness: Challenges and Opportunities for Asian Countries*, hosted by Thailand's National Competitiveness Committee headed by Prime Minister Thaksin Shinawatra and the Office of the National Economic and Social Development Board and organized by the Nation Group, to be held at Intercontinental Hotel. Bangkok on 1-2 July 2004;
- Wicaksono, Bambang., 2013. *Balanced Scorecard pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Banyuwangi*. Analisa. Vol. 1, No. 1, pp. 17-34;
- Wisnalmawati, 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3, Jilid 10, 2005, pp. 153-165;